

# Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita tahun 2012 = Analysis of service quality relationship with patient loyalty in the year 2012 at installation inpatient RS Anak dan Bunda Harapan Kita Hospital

Mayang Triasih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331260&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas tentang adanya tren penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap yang menunjukkan indikasi rendahnya tingkat loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap RSAB Harapan Kita, dimana pasien mungkin beralih pada rumah sakit lain atau mungkin tidak kembali melakukan kunjungan karena merasa tidak puas karena layanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dengan variabel dependen yaitu loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap RSAB Harapan Kita tahun 2012. Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional, dengan jumlah sampel 106 responden yang merupakan pasien baru ataupun pasien lama. Untuk menguji analisis univariat digunakan analisis distribusi frekuensi, sedangkan untuk menguji analisis bivariat menggunakan uji kai kuadrat.

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien karena  $p \text{ value} < (= 0,05)$ . Didapatkan nilai  $p \text{ value}$  untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan; yaitu tangibles ( $p \text{ value} = 0,001$ ), reliability ( $p \text{ value} = 0,023$ ), responsiveness ( $p \text{ value} = 0,006$ ), assurance ( $p \text{ value} = 0,002$ ) dan empathy ( $p \text{ value} = 0,033$ ). Begitu juga dengan hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien menunjukkan adanya hubungan yang signifikan yaitu  $p \text{ value} = 0,001$ .

.....This thesis discusses the trend of decline in the number of patient visits that show indications of low levels of patient loyalty Installation Inpatient RSAB Harapan Kita, where the patient may be switched to another hospital or may not return to visit because it was not satisfied by the services provided.

The purpose of this study to determine the relationship of independent variables of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) with the dependent variable in patient loyalty Installation Inpatient RSAB Harapan Kita in 2012. This study used a cross-sectional study design, the sample size is 106 respondents were new patients or patients longer. To test for univariate analysis of frequency distribution analysis was used, while to test bivariate analysis using quadratic kai test.

The analysis showed no significant relationship between service quality and loyalty of patients as  $p \text{ value} < (= 0.05)$ . Obtained  $p \text{ value}$  for each dimension of service quality, that is tangibles ( $p \text{ value} = 0.001$ ), reliability ( $p \text{ value} = 0.023$ ), responsiveness ( $p \text{ value} = 0.006$ ), assurance ( $p \text{ value} = 0.002$ ) and empathy ( $p \text{ value} = 0.033$ ). So is the relationship of patient satisfaction with the loyalty of the patients showed a significant relationship ie,  $p \text{ value} = 0.001$ .